

Souhrnná informace

„Význam technických norem pro kvalitu a bezpečnost; a jak je tomu v oblasti turismu? – konkrétní příklad využití a prospěšnosti norem“.

Tento pracovní dokument (situační analýza, studie), shrnuje veřejně dostupné informace či odkazy na ně ve vztahu k danému tématu.

Členění (obsah)

Obsah

Členění (obsah)	1
1. ÚVOD DO PROBLÉMU	2
2. ANALÝZA VÝVOJE STANDARDIZACE SLUŽEB V ISO	3
2.1. Standardizace a spotřebitel	3
2.2. Pracovní struktury ISO COPOLCO	3
2.2.1. ISO	3
2.2.2. ISO COPOLCO	3
3. STANDARDIZACE SLUŽEB obecně	5
3.1. Vývoj evropské harmonizace	5
3.2. Vývoj v sektorech služeb, příklady	5
4. STANDARDIZACE V OBLASTI SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU	6
4.1. Ubytovací zařízení	6
4.2. Cestovní kanceláře a agentury	6
4.3. Specifické formy cestovního ruchu	6
4.4. Přístupnost v cestovním ruchu	7
4.5. „Různé“	7
5. ZÁVĚR, SHRUTÍ	8
ZDROJE, ODKAZY	9
SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK	10
PŘÍLOHA 1 – Zadání projektu	11
PŘÍLOHA 2	12
2.1. Analýza dokumentu WG18_N0132_ISO_service	12
2.2. Pracovní struktury ISO COPOLCO	14
ISO	14
ISO COPOLCO	15
PŘÍLOHA 3.1 – Vývoj evropské harmonizace	16
PŘÍLOHA 3.2 – Vývoj v sektorech služeb, příklady	19
PŘÍLOHA 4 – Standardizace v oblasti služeb cestovního ruchu	23

Význam technických norem pro kvalitu a bezpečnost služeb; turismus a cestovní ruch – konkrétní příklad sektoru využití a prospěšnosti norem

Tento pracovní dokument shrnuje veřejně dostupné informace či odkazy na ně ve vztahu k danému tématu

1. ÚVOD DO PROBLÉMU

Podle Světové obchodní organizace představují služby více než dvě třetiny světového hrubého domácího produktu (HDP). Jsou hlavní ekonomickou činností a přispívají k HDP více než průmysl a zemědělství dohromady. Zatímco statistiky zdůrazňují revoluci služeb, která se v dnešním světě odehrává, velké změny otrásající tímto sektorem představují vlastní řadu výzev.

Vzhledem k tomu, že mezinárodní obchod se službami je nyní hnací silou hospodářského růstu ve vyspělých i rozvojových zemích, přicházejí nebezpečí spojená s každou dramatickou expanzí trhu – nedostatek kontrol, zneužívání a šizení spotřebitelů, neprůhlednost, špatná kvalita, neefektivita, pochybné a nekalé obchodní praktiky a další újmý kvalitního poskytování služeb.

Velká část práce ohledně služeb je zaměřena na řešení klíčových trendů a výzev na trhu služeb, kromě hlavního cíle vyvinout správné normy, ve správný čas a se správnými účastníky.

Kabinet pro standardizaci obdržel od České agentury pro standardizaci pro rok 2022 zakázku na zpracování situační analýzy o legislativním a normativním rámci ohledně významu technických norem pro kvalitu a bezpečnost služeb. Součástí obecné části analýzy je i rozklad dokumentu ISO/COPOLCO/WG 18 N 132 - ISO SERVICE STANDARDS AND CONSUMERS z července 2021, který se týká globální identifikace trendů spotřebitelských problémů se službami.

Jako konkrétní příklad je dle objednávky zpracování předpisového rámce popsán pro oblast služeb turizmu (cestovního ruchu). Oblast služeb souvisejících s turismem je totiž v oblasti norem široce pokrytá. Proto byla zvolena k dokumentaci využití normalizace pro široký sektor služeb. Kabinet již v minulosti v této oblasti ve spolupráci s ÚNMZ/ČAS působil, a bylo proto na co navazovat.

Právě mezinárodní normalizace a standardizace je jedním ze zásadních nástrojů odstraňování technických bariér obchodu obecně i obchodu službami cestovního ruchu. Důkazem může být i dohoda členských států Světové obchodní organizace WTO z Bali (Nusa Dua, 3.–6. 12. 2013), která si kladla za cíl výrazně omezit byrokratické překážky obchodu a zlepšit obchodní podmínky pro nejchudší země světa.

V neposlední řadě má mezinárodní normalizace služeb význam pro ochranu spotřebitele, zejména z pohledu jeho informovanosti, které je spojeno s jeho očekáváním spojeným s kvalitou poskytovaných služeb v různých místech světa, a místní požadavky na jejich poskytování se mohou proto výrazně lišit od tohoto očekávání.

Tento pracovní dokument (situační analýza, studie), shrnuje veřejně dostupné informace či odkazy na ně ve vztahu k danému tématu. Na základě těchto informací je zpracována informace pro web a pro média (tisková zpráva). Studie je též východiskem pro zpracování publikace pro širokou veřejnost (e-formát a tiskem). Shrnutí zadání studie je v příloze 1.

2. ANALÝZA VÝVOJE STANDARDIZACE SLUŽEB V ISO

2.1. Standardizace a spotřebitel

V příloze 2 podrobněji představujeme dokument ISO/COPOLCO/WG 18 N 132 - ISO SERVICE STANDARDS AND CONSUMERS zveřejněný v červenci 2021. Do češtiny nebyl oficiálně přeložen. Tento dokument se týká globální identifikace trendů spotřebitelských problémů se službami a bilancuje situaci v globalizaci sektoru služeb v návaznosti na Strategii ISO 2016-2020, která standardizaci služeb zahrnovala jako jednu ze zásadních priorit.

V souhrnu stanovuje hlavní výzvy k řešení:

- **Změny ve způsobu poskytování služeb:** např. „Business-to-Business“ nebo „Business-to-Consumer“, lokálně nebo offshoring, tváří v tvář nebo elektronicky, nové obchodní modely typu kolaborativní ekonomiky, atd.
- **Nárůst technologické a organizační složitosti:** včetně outsourcingu podpůrných funkcí a služeb souvisejících s činnostmi, zlepšení interních procesů umožňujících benchmarking (měření a vyhodnocování) s jinými službami atd.
- **Uživatelsky orientované trendy:** tj. větší potřeba zohledňovat specifické potřeby různých uživatelů a poskytovat přizpůsobené zkušenosti a požadavky na transparentnější informace ohledně příslušných služeb.
- **Rozvoj lidského kapitálu:** to znamená, že od servisních pracovníků a organizací jsou vyžadovány nové dovednosti s cílem dosáhnout úplné spokojenosti zákazníků.
- **Vliv digitálních technologií:** tyto radikálně ovlivňují každou oblast činnosti, přispívají ke všem výše uvedeným výzvám a poskytují nástroje, jako jsou „velká data“, které usnadňují sběr a použití dat k lepšímu pochopení a definování očekávání zákazníků.

2.2. Pracovní struktury ISO COPOLCO

2.2.1. ISO

V rámci ISO funguje více technických komisí, které zahrnují různé formy a oblasti služeb. 6ádná ale není typicky „průřezová“. Našich témat se bezprostředně týká jen jedna komise a sice 228.

ISO/TC 228 Tourism and related services

Standardizace terminologie a specifikací služeb nabízených poskytovateli služeb cestovního ruchu, včetně souvisejících činností, turistických destinací a požadavků na zařízení a vybavení, které používají, s cílem poskytnout kupujícím, poskytovatelům a spotřebitelům cestovního ruchu kritéria pro přijímání informovaných rozhodnutí.

2.2.2. ISO COPOLCO

Rekapitulace: Hned zpočátku roku 2022 ISO COPOLCO provedlo restrukturalizaci svých pracovních orgánů (skupin).

- Copolco WG 21, Pracovní skupina pro komunikaci a podporu zviditelnění
- Copolco WG 22, Akční skupina pro spotřebitelské standardy

- Copolco WG 23, Pracovní skupina pro budování kapacit a pro školení (edukaci)
- Copolco WG 24, Pracovní skupina pro bezpečnost spotřebitelů.

Viz též závěrečná zpráva plnění úkolu a příloha 4b k této zprávě, kde je zaměření těchto skupin podrobněji popsáno.

Problematiky služeb obecně i konkrétních sektorů se může dotknout kterákoliv z uvedených pracovních skupin, zejména ovšem WG 22. Vlastní normalizační práce ovšem probíhá v technických výborech ISO (viz v dalším).

3. STANDARDIZACE SLUŽEB obecně

3.1. Vývoj evropské harmonizace

Téma kapitoly je podrobně popsáno v příloze 3.1.

Rámcová směrnice EU pro evropskou harmonizaci poskytování služeb (2006/123/ES o službách na vnitřním trhu.), má jen minimální vliv na vlastní kvalitu služeb, neboť nespecifikuje žádné požadavky ani principy k uchopení kvality, či dokonce bezpečnosti služeb. Na potřebu upravit problematiku kvality služeb prostřednictvím norem však přímo odkazuje.

Existuje pak celá řada normativních dokumentů, které se zabývají postupy a principy, jak různé aspekty služeb v normách podchytit a zajistit. Předmětné dokumenty (pokyny, strategické dokumenty) jsou uvedeny v citované příloze.

3.2. Vývoj v sektorech služeb, příklady

Téma kapitoly je podrobně popsáno v příloze 3.2.

Ačkoliv počet norem pro služby je dosud malý, pokrývají různorodé oblasti, např. služby dopravní, stěhovací, ale i oblast estetické medicíny. Nejnázorněji je možné ukázat rozmanitost norem pro služby pomocí jejich třídění podle kódu mezinárodní klasifikace norem (ICS), na jehož základě se normy pro služby zařazují do šesti skupin:

Služby obecně
Průmyslové služby
Služby pro podniky
Služby pro spotřebitele
Ostatní služby
Poštovní služby

V citované příloze pak uvádíme příklady konkrétních norem, které se k dané problematice vztahují.

S cílem zabezpečit průběžné informování o normách pro služby je na webu ČAS (dříve na webu ÚNMZ) již několik let k dispozici příspěvek Technické normy pro služby (Užívání norem / O vybraných normách / Technické normy pro služby), který se pravidelně aktualizuje a obsahuje tyto informace:

- Tabulka se seznamem platných norem pro služby podle ICS
- Informace o způsobu převzetí
- Návod, jak vyhledat normy z oblasti služeb
- Odkazy na webové stránky CEN a ISO

4. STANDARDIZACE V OBLASTI SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

Téma kapitoly je podrobně popsáno v příloze 4.

V současné době je do cestovního ruchu zapojen téměř každý, ať už jako turista, poskytovatel služeb, nebo obyvatel turisticky atraktivní oblasti, a to doslova téměř na celé planetě. Není tedy divu, že pro služby cestovního ruchu již byla vydaná celá řada technických norem a další se připravují, a to jak na mezinárodní úrovni (ISO), evropské úrovni (CEN), případně i specificky na národní úrovni, nejenom přejímáním a překlady norem, ale i vydáním národní normy.

Odvětví cestovního ruchu čelí v posledních letech mnoha výzvám, ať už se jedná o „přístupný cestovní ruch pro všechny“, s cílem zajistit rovný přístup a požitek z cestování co nejširší skupině obyvatel, zavádění a zlepšování udržitelných postupů v ubytovacích zařízeních, nebo nutnost co nejrychleji stanovit požadavky a vytvořit směrnice pro omezení šíření onemocnění covid-19. Na tyto globální výzvy reagují mezinárodní i evropské normalizační organizace a technické komise. V poslední době vychází řada nových norem, další se připravují. Zároveň dochází k revizím již platných a používaných technických norem pro odvětví cestovního ruchu.

4.1. Ubytovací zařízení

Zásadním dokumentem pro klasifikaci ubytovacích zařízení v ČR je „národní“ norma ČSN 76 1110 Služby cestovního ruchu – Klasifikace ubytovacích zařízení – Kategorie ubytovacích zařízení – Kategorie hotel, hotel garni, penzion, apartmánový hotel a apartmánový komplex. Norma obsahuje klasifikační tabulku, s jejíž pomocí lze zařadit ubytovací zařízení předemných kategorií do příslušných tříd podle minimálních stanovených požadavků na vybavenost a rozsah poskytovaných služeb.

Norma stanovuje reálnou, skutečně jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení v ČR. Pro oblast hotelů zajišťuje implementaci evropského projektu HOTREC „Hotelstars Union“, pro ostatní kategorie ubytovacích zařízení zavádí národní klasifikaci – Penzion, Apartmánový komplex, Apartmánový hotel.

Ve studii v citované příloze jsme zdůraznili význam několika mezinárodních norem pro systémy kvality ubytovacích zařízení, které je v tomto souhrnu třeba připomenout:

ČSN ISO 21 401 Služby cestovního ruchu a související služby – Systém managementu udržitelnosti pro ubytovací zařízení – Požadavky.

ČSN ISO 21902 Cestovní ruch a související služby – Přístupný cestovní ruch pro všechny – Požadavky a doporučení. Je příkladem normy ISO převzaté do soustavy ČSN, aniž by bylo nutno čekat, zda vyjde jako EN. Týká se mj. přístupnosti a vybavení pokojů pro osoby se zdravotním postižením.

ČSN EN ISO 18513 Služby cestovního ruchu – Hotely a ostatní typy turistického ubytování – Slovník

4.2. Cestovní kanceláře a agentury

V této kategorii citujeme v odkazované příloze dvě normy, ale v širším měřítku informujeme i o dalších příbuzných oblastech, např. požadavky na turistické informační kanceláře apod.

4.3. Specifické formy cestovního ruchu

Do této skupiny služeb řadíme normy ve vztahu dobrodružnému cestovnímu ruchu, což je oblast, které mezinárodní normalizace věnuje zaslouženou pozornost, a tak i Kabinet, který v minulosti k věci zpracoval výstupy s cílem zviditelnit normy poskytovatelům předemných služeb, a konečně i spotřebitelům.

Do této oblasti jistě patří i normy ve vztahu k rekreačnímu potápění.

4.4. Přístupnost v cestovním ruchu

Více než miliarda lidí na světě žije s nějakým druhem hendikepu, kvůli němuž pro ně cestování často představuje náročnou záležitost. Mezinárodní normalizace má za cíl odstranit zbytečné překážky a zpřístupnit cestování každému.

Na konkrétní normu v citované příloze odkazujeme.

4.5. „Různé“

Nepochybně existuje řada další služeb přímo, či i nepřímo s turizmem souvisejících. Ve studii v příloze stručně komentuje takové oblasti jako příklady – Jazykové **studijní pobyty**, **Industriální cestovní ruch**, či **Lanová centra**.

A také – téma Cestovní ruch a covid-19.

5. ZÁVĚR, SHRNUTÍ

Cestovní ruch se neustále vyvíjí a přizpůsobuje měnícím se podmínkám. Technické normy významně přispívají k tomu, aby bylo cestování bezpečné, přístupné a pohodlné pro co nejširší skupinu obyvatel, a zároveň udržitelné.

Záměrem Kabinetu je shrnutí informací ze situační analýzy do publikace; finanční pokrytí bude zajišťováno z jiných zdrojů a není tedy součástí poptávky na zakázku od ČAS. V budoucnu se předpokládá i uspořádání kulatého stolu či podobného formátu, k podpoře komunikace mezi zainteresovanými stranami (pravděpodobně až v r. 2023).

Souhrn:

Podle Světové obchodní organizace představují služby více než dvě třetiny světového hrubého domácího produktu (HDP). I když jsou to čísla zveřejněná „před covidem“, do normálu se tento segment rychle navrácí. Služby jsou hlavní ekonomickou činností a přispívají k HDP více než průmysl a zemědělství dohromady. Zatímco statistiky zdůrazňují revoluci služeb, která se v dnešním světě odehrává, velké změny otřásající tímto sektorem představují vlastní řadu výzev. Velká část práce ohledně služeb je zaměřena na řešení klíčových trendů a výzev na trhu služeb, kromě hlavního cíle vyvinout správné normy, ve správný čas a se správnými účastníky.

Prvotně jsme shromažďovali veřejně dostupné informace týkající se předmětu normalizace služeb a konkrétně pak cestovního ruchu. Na základě těchto informací byla zpracována tato informace pro web a další výstupy (tisková zpráva, publikace pro širokou veřejnost – v e-formátu i tiskem).

Nepřekvapí, že problematika standardizace služeb je intenzivně vnímána na globální úrovni v rámci ISO. V dokumentu, který tato mezinárodní organizace pro standardizaci vydala k identifikaci trendů spotřebitelských problémů se službami, uvádí např. změny ve způsobu poskytování služeb, nárůst technologické a organizační složitosti, vliv digitálních technologií a další.

Samotný vývoj evropské harmonizace je poněkud sporadický, neboť ani „sektorová“ ani „obecná“ bezpečnost služeb nejsou v EU na pořadu dne.

Technická normalizace na evropské i národní úrovni ale dělá „co může“. Vznikající normy jsou pro lepší orientaci v nich řazeny do několika skupin (Služby obecně, Průmyslové služby, Služby pro podniky, Služby pro spotřebitele, Ostatní služby, Poštovní služby).

Jako konkrétní příklad významu norem uvádíme standardizaci služeb turismu. Do cestovního ruchu je zapojen téměř každý, ať už jako turista, poskytovatel služeb, nebo obyvatel turisticky atraktivní oblasti, a to doslova téměř na celé planetě. Normalizace se týká ubytovacích zařízení, cestovních kanceláří a agentur, specifických formy cestovního ruchu (včetně dobrodružného cestovního ruchu, či rekreačního potápění), dále přístupnosti v cestovním ruchu atd.

Od pohledu je zřejmá širší standardizace pro služby obecně, i v jednom jediném segmentu turistických služeb.

ZDROJE, ODKAZY

- ISO/COPOLCO/WG 18 N 132 - ISO Service Standards And Consumers, červenec 2021
- ISO/IEC Guide 76:2020, Zpracování norem pro služby – Doporučení pro řešení spotřebitelských otázek
- Strategie ISO 2016-2020
- Strategie ISO pro standardizaci služeb, únor 2016
- Houška P., Problematika hodnocení kvality ubytovacích zařízení – skutečnost, mýty, budoucí vývoj, (ISBN 978-80-7615-075-1), srpen 2022
- Houška P., Význam normalizace služeb cestovního ruchu z pohledu odstraňování bariér volného pohybu služeb a ochrany spotřebitele v rámci mezinárodního a českého cestovního ruchu, AUC IURIDICA, Vol 62 No 3 (2016), 57–70
- Mezuliáníková A., Technické normy pro odvětví cestovního ruchu, ČAS, Magazín ČAS 4/2021
- Mezuliáníková A., Nová témata v technických normách pro odvětví cestovního ruchu ČAS, Perspektivy kvality 2/2022
- Mastná A., Technické normy pro cestovní ruch, ČAS, Magazín ČAS 1/2020
- Peková A., Technické normy pro služby, ČAS, Magazín ČAS 1/2020
- Dupal L., Kvalita služeb je ukryta v technických normách, využijme jejich naplňování – nyní také v aktivitách dobrodružného cestovního ruchu!; KonzumentTest, č. 21, září 2017
- ANEC Technical Study – SERVICE STANDARDS AND SUPERVISION (Prof. Per Kristensson, Service Research Center, Karlstad University, Sweden)
- ČAS: Technické normy pro služby - <https://www.agentura-cas.cz/standardizace/uzivani-norem/o-vybranych-normach/technicke-normy-pro-sluzby/>
- Webové stránky ISO: www.iso.org/iso/services.htm
- Informace o technických komisích/normách CEN: <https://standards.cen.eu/dyn/www/f?p=CENWEB:6:::NO>
- Informace o technických komisích/normách ISO: <https://www.iso.org/technical-committees.html>
- CEN – sekce Accessibility: [Accessability - CEN-CENELEC \(cencenelec.eu\)](http://Accessability - CEN-CENELEC (cencenelec.eu))
- <https://www.overenehriste.cz/bezpecne-hrste-jak-na-to/normy-pro-specificka-zarizeni/lanova-centra.php>.
- <https://www.iso.org/committee/375396.html>

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

Použitá zkratka	Význam
CEN	Evropský výbor pro normalizaci
ČAS	Česká agentura pro standardizaci
ČR	Česká republika
ČSN	Česká technická norma
EN	Evropská norma
EU	Evropská unie
ISO	Mezinárodní organizace pro normalizaci (anglicky International Organization for Standardization)
Komora SOTKVO	Komora odborných technických kontrolorů, výrobců, pracovníků montáží a opravářů zařízení hřišť, dětských hřišť, tělocvičen, sportovišť a posiloven
MSP	Malé a střední podnikání (podniky)
MŠMT ČR	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ČR
MZ ČR	Ministerstvo zdravotnictví ČR
OJEU	Official Journal of the European Union (česky Úřední věstník Evropské unie)
TNI	Technická normalizační informace – forma normativního dokumentu
TR	Technická zpráva – forma normativního dokumentu
ÚNMZ	Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví

PŘÍLOHA 1 – Zadání projektu

Realizace aktivity popsané v tomto dokumentu je součástí zakázky České agentury pro standardizaci zadané Kabinetu pro standardizaci pro rok 2022. Zakázka sestává z více úkolů, jejichž součástí je **Tříletý mediální plán zviditelnění témat technické normalizace se zaměřením na spotřebitele a MSP (mediaplán)**.

Tento plán zahrnuje pro rok 2022 - realizaci **tří konkrétních témat**

- i. Univerzální nabíječky pro mobilní telefony a jiná přenosná zařízení – nový vývoj s podporou technických norem
- ii. Služby: Význam technických norem pro kvalitu a bezpečnost; a jak je tomu v oblasti turizmu? – konkrétní příklad využití a prospěšnosti norem
- iii. Mezinárodní a evropské normy ku pomoci seniorům a zdravotně postiženým osobám

Každá aktivita je zpracována v samostatné příloze ke zprávě o realizaci zakázky.

Aktivita nazvaná „**Služby: Význam technických norem pro kvalitu a bezpečnost; a jak je tomu v oblasti turizmu? – konkrétní příklad sektoru využití a prospěšnosti norem**“ je tedy jedním z témat letošního roku.

Nosnou součástí této aktivity je zpracování **situační analýzy** o legislativním a normativním rámci ohledně významu technických norem pro kvalitu a bezpečnost služeb; jako konkrétní příklad byl vybrán předpisový rámec pro oblast služeb turizmu.

Součástí obecné části analýzy je rozklad dokumentu ISO/COPOLCO/WG 18 N 132 - ISO SERVICE STANDARDS AND CONSUMERS z července 2021, který se týká globální identifikace trendů spotřebitelských problémů se službami.

Oblast služeb souvisejících s turismem je v oblasti norem široce pokrytá. Proto byla zvolena k dokumentaci využití normalizace pro široký sektor služeb. Kabinet již v minulosti v této oblasti ve spolupráci s ÚNMZ/ČAS působil, a je proto na co navazovat.

Závěry studie budou vhodně formulovány jako výstup pro šíření na webu, případně jiným e-cestami, a informací pro média.

Záměrem Kabinetu je také shrnutí informací ze situační analýzy do **publikace**; finanční pokrytí bude zajišťováno z jiných zdrojů a není tedy součástí poptávky na zakázku od ČAS.

V budoucnu se předpokládá i uspořádání **kulatého stolu** či podobného formátu, k podpoře komunikace mezi zainteresovanými stranami (pravděpodobně až v r. 2023).

PŘÍLOHA 2

2.1. Analýza dokumentu WG18_N0132_ISO_service

(ISO SERVICE STANDARDS AND CONSUMERS – NORMY ISO PRO SLUŽBY A SPOTŘEBITELÉ)

V zadání úkolu pro zpracování studie (situační analýzy) pro služby je stanoveno, že bude zahrnovat rozklad dokumentu ISO/COPOLCO/WG 18 N 132 - ISO SERVICE STANDARDS AND CONSUMERS z července 2021. Tento dokument se týká globální identifikace trendů spotřebitelských problémů se službami a proto je vhodné ho pro studii využít.

Vymezení pojmů a úloha ISO ve standardizaci služeb

Tento dokument ISO bilancuje situaci globalizaci sektoru služeb v návaznosti na Strategii ISO 2016-2020, která standardizaci služeb zahrnovala jako jednu ze zásadních priorit.

V kap. 1 dokument stručně připomíná základní misi Mezinárodní organizace pro standardizaci – ISO, která je členskou sítí národních normalizačních orgánů. Ty se spojily, aby vytvářely mezinárodní normy, které zajistí, že produkty, procesy a služby budou vhodné pro daný účel. Normy ISO poskytují praktické nástroje pro řešení mnoha dnešních globálních výzev a přinášejí hmatatelné výhody pro podnikání, společnost a životní prostředí.

„Službu“ ISO definuje jako „činnost nebo soubor činností poskytovaných ve prospěch nebo k uspokojení potřeb spotřebitele“. Existuje ale mnoho různých definic a klasifikací. Některé normy čistě podporují poskytování služby, jiné mohou podporovat infrastrukturu nezbytnou pro poskytování služby. Horizontální standardy, jako jsou normy systému managementu, lze aplikovat na poskytování služby, ale i mnohem šířeji.

ISO již zveřejnilo více než 700 standardů souvisejících se službami v různých sektorech, včetně financí, obchodu, oceňování značek, zákaznických kontaktních center, outsourcingu, služeb pro posuzování, IT služeb, marketingu a mnoha dalších.

Význam norem pro služby

Obchod se službami roste rychleji než obchod se zbožím. Deregulace a privatizace veřejných služeb (energetika, doprava, telekomunikace), delokalizace poskytovaných služeb (zdravotní služby, IT asistence, služby call center) a expanze webových služeb (turismus, finanční služby, internetové obchody) jsou trendy, které přispívají k rostoucí potřebě mezinárodních standardů pro sektory služeb.

Existuje dokonce nový termín „servitizace“, který se používá k popisu trendu, kdy společnosti, které tradičně vyvíjely pouze výrobky, postupně rozvíjejí schopnosti nabízet služby a řešení doplňující jejich produkty.

Tento vývoj byl předznamenán ve strategických dokumentech ISO v r. 2016 (Strategie ISO 2016-2020 a Strategie ISO pro standardizaci služeb, 2016) s cílem reagovat na aktuální a budoucí vývoj, kde neustálé změny budou vyžadovat průběžné zlepšování systému ISO.

ISO předpokládá, že tržní poptávka po normách pro služby bude neustále narůstat, a ISO i národní členové by měly umět reagovat na tuto poptávku a na výzvy a příležitosti, které přináší.

Zásadní potřeba norem se týká zavádění postupů správné/dobré praxe, podpory trvale vysoké kvality služeb a budování důvěry spotřebitelů. Normy pro služby mohou snížit náklady poskytovatelů služeb za špatné služby a omezit stížnosti zákazníků. Podporují důvěru, poskytují záruky, umožňují dodržování zákonů a předpisů a nabízejí ochranu pro zákazníka.

Dokument cituje statistiku z průzkumu, jak business hodnotí prospěšnost norem pro služby:

- Schopnost prokázat zákazníkům zlepšenou kvalitu služeb (95 %)
- Lepší spokojenost zákazníků (89 %)
- Výhoda běžných definic/terminologie (86 %); atd.

Výzvy pro standardizaci v sektoru služeb

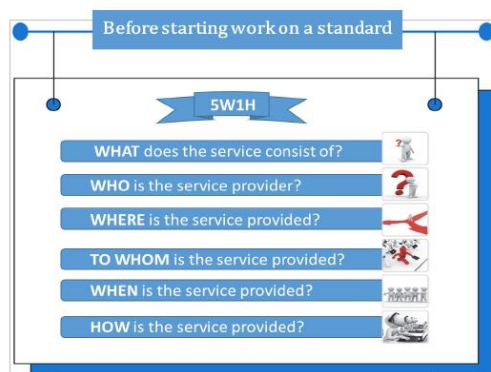
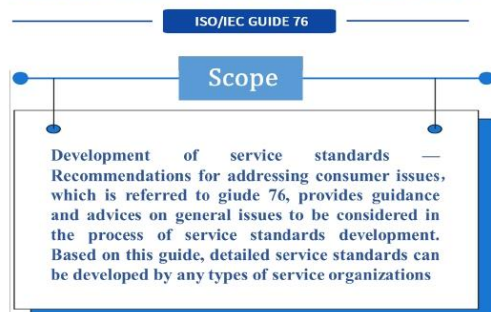
Podle Světové obchodní organizace představují služby více než dvě třetiny světového hrubého domácího produktu (HDP). Jsou hlavní ekonomickou činností a přispívají k HDP více než průmysl a zemědělství dohromady. Vzhledem k tomu, že mezinárodní obchod se službami je tak hnací silou hospodářského růstu ve vyspělých i rozvojových zemích, přicházejí nebezpečí spojená s každou dramatickou expanzí trhu – nedostatek kontrol, zneužívání a šizení spotřebitelů, neprůhlednost, špatná kvalita, neefektivita, pochybné a nekalé obchodní praktiky a další újmy kvalitního poskytování služeb.

Velká část práce ohledně služeb musí být proto zaměřena na řešení klíčových trendů a výzev na trhu služeb, kromě hlavního cíle vyvinout správné normy, ve správný čas a se správnými účastníky.

Hlavní výzvy k řešení:

- **Změny ve způsobu poskytování služeb:** např. „Business-to-Business“ nebo „Business-to-Consumer“, lokálně nebo offshoring, tváří v tvář nebo elektronicky, nové obchodní modely typu kolaborativní ekonomiky, atd.
- **Nárůst technologické a organizační složitosti:** včetně outsourcingu podpůrných funkcí a služeb souvisejících s činnostmi, zlepšení interních procesů umožňujících benchmarking (měření a vyhodnocování) s jinými službami atd.
- **Uživatelsky orientované trendy:** tj. větší potřeba zohledňovat specifické potřeby různých uživatelů a poskytovat přizpůsobené zkušenosti a požadavky na transparentnější informace ohledně příslušných služeb.
- **Rozvoj lidského kapitálu:** to znamená, že od servisních pracovníků a organizací jsou vyžadovány nové dovednosti s cílem dosáhnout úplné spokojenosti zákazníků.
- **Vliv digitálních technologií:** tyto radikálně ovlivňují každou oblast činnosti, přispívají ke všem výše uvedeným výzvám a poskytují nástroje, jako jsou „velká data“, které usnadňují sběr a použití dat k lepšímu pochopení a definování očekávání zákazníků.

Development of service standards – Recommendations for addressing consumer issues



Brief introduction of the revised Guide 76



Service elements, consumer principles and related consumer questions

Common service provision elements (Pre-, Delivery, Post)	Description of Service provision elements	Relevant consumer principles	Consumer questions
Service planning and design Pre-	Understanding the target market, identifying adequate resources (people, money, equipment), emergency planning, safeguarding	Access, choice, representation, safety, sustainability	"Am I eligible for the service?" "Does the service provider consider my specific needs, preferences and/or limitations?"
Strategy and principles Pre-, Delivery, Post-	Organizational strategy, guiding principles, aims and objectives, <i>target user</i>	Access, choice, information, representation, safety, sustainability	"What added value/value proposition does this service have for me?"
Service environment Pre-, Delivery	Risk assessment, building accessibility, computing system, equipment used by consumers	Access, safety	"Is equipment for service delivery adequate and in good condition?" "Am I able to access the service?"
Communication with consumers Pre-, Delivery, Post-	Sales, marketing and advertising, provision of information, consumer contact channels, social networking sites, <i>customer service policies</i>	Access, information	"Do I have enough information about the service to make the right decision?" "Can I understand it?" "Is it honest?" "Is it in accessible formats?" "Have I been informed of safety risks?"
Personnel and resources Pre-, Delivery, Post-	Recruitment of competent personnel, training and support	Information, safety	"Are the personnel knowledgeable, courteous and helpful?"
Privacy and security Pre-, Delivery, Post-	Personal data, confidentiality, computer systems <i>Safety of service provision</i>	Choice, information, safety	"Is use of my personal data restricted to stated and preauthorized use?" "Are emergency services available if needed?"
Contracts and billing Pre-, Post-	Terms and conditions, contracts, cancellation, consumer rights, billing information	Access, choice, information	"Do I understand the contract or implied contract?" "Does the contract give me enough information to make an informed decision?" <i>E.g. rights and responsibilities of provider, buyers and any third party, cancellation rights</i> "Are there different methods of payment and is this made clear?" "Are bills provided in accessible formats and able to be understood easily?"
Feedback and complaints Post-	Complaint systems, personnel feedback systems, dispute resolution	Access, information, redress	"Is it easy to feedback views, including complaints and are there a variety of ways to do so?" "Do the personnel dealing with complaints deal with them promptly, courteously and knowledgeably?" "Is there an independent third party to deal with complaints if the service provider is unable to resolve it satisfactorily?"
Continual improvement Pre-, Delivery, Post-	Performance monitoring, internal audit, communication between front line staff and management, responsive to feedback, implementing change		"Does the service provider use complaints to drive continual improvement in the service offered?"

2.2. Pracovní struktury ISO COPOLCO

ISO

V rámci ISO funguje více technických komisí, které zahrnují různé formy a oblasti služeb. Gádná ale není typicky „průřezová“. Našich témat se bezprostředně týká jen jedna komise a sice 228.

ISO/TC 228 Tourism and related services

Standardizace terminologie a specifikací služeb nabízených poskytovateli služeb cestovního ruchu, včetně souvisejících činností, turistických destinací a požadavků na zařízení a vybavení, které používají, s cílem poskytnout kupujícím, poskytovatelům a spotřebitelům cestovního ruchu kritéria pro přijímání informovaných rozhodnutí.

ISO COPOLCO

Rekapitulace: Hned zpočátku roku 2022 ISO COPOLCO provedlo restrukturalizaci svých pracovních orgánů (skupin).

- Copolco WG 21, Pracovní skupina pro komunikaci a podporu zviditelnění
- Copolco WG 22, Akční skupina pro spotřebitelské standardy
- Copolco WG 23, Pracovní skupina pro budování kapacit a pro školení (edukaci)
- Copolco WG 24, Pracovní skupina pro bezpečnost spotřebitelů.

Viz též závěrečná zpráva plnění úkolu a příloha 4b k této zprávě, kde je zaměření těchto skupin podrobněji popsáno.

Problematiky služeb obecně i konkrétních sektorů se může dotknout kterákoliv z uvedených pracovních skupin, zejména ovšem WG 22. Vlastní normalizační práce ovšem probíhá v technických výborech ISO (viz v dalším).

PŘÍLOHA 3.1 – Vývoj evropské harmonizace

Směrnice o službách na vnitřním trhu

Zásadní význam pro evropskou harmonizaci poskytování služeb má směrnice 2006/123/ES o službách na vnitřním trhu. Ta se týká zejména administrativních procesů pro funkci volného trhu poskytování služeb. Byla ovšem i východiskem pro normalizaci, když v čl. 26 bod. 5/ „Politika v oblasti kvality služeb“ uvádí: „Členské státy ve spolupráci s Komisí podpoří vypracování dobrovolných evropských norem s cílem usnadnit slučitelnost služeb poskytovaných poskytovateli v různých členských státech, poskytování informací příjemcům a kvalitu poskytovaných služeb.“

Právě odstraňování technických bariér obchodu je prvořadým cílem evropské normalizace při vytváření jednotného trhu Evropské Unie. Využívání norem je sice dobrovolné, nicméně Evropské normy (EN) mají často vztah k evropské legislativě (směrnicím, nařízením Evropské unie). Přizpůsobení se těmto normám vytváří v řadě případů předpoklad naplnění požadavků těchto předpisů.

Naplňování záměru akcelarovat standardizaci služeb neprobíhalo ovšem jednoduše a orgány EU a Evropské normalizační orgány (ENO) přicházely s různými iniciativami, aby k progresi v tomto smyslu došlo. Z dalšího textu je zřejmé, že existuje již řada oblastí v sektoru služeb, kde standardizace prokazuje svoji opodstatněnost a smysluplnost.

Návod pro vypracování norem pro služby

V roce 2012 byl vydán pokyn CEN č. 15 – Guidance document for the development of service standards / Návod pro vypracování norem pro služby.

Tento pokyn [viz 3.6, e)] poskytuje s přihlédnutím k potřebám a požadavkům zainteresovaných stran, včetně spotřebitelů (2.7), metodiku tvorby generických nebo odvětvově specifických norem v oblasti služeb. Tento pokyn je koncipován tak, aby podporoval všechny, kdo mají zájem o zpracování norem v oblasti služeb nebo se na jejich tvorbě podílejí, ať už ve veřejném nebo soukromém sektoru, v rámci obchodních vztahů mezi obchodními společnostmi (2.3), mezi obchodní společností a státní správou (2.5), obchodní společností a spotřebitelem (2.4) nebo mezi státní správou a veřejností (2.10), bez ohledu na odvětví či pododvětví jejich činnosti. Tento pokyn usnadňuje systematickou identifikaci témat, o jejichž zapracování do normy mohou jednotlivá odvětví služeb uvažovat, a také umožňuje takové informace uspořádat. Tento pokyn také upřesňuje propojení norem pro služby se systémy managementu (2.12) nebo legislativními požadavky a zaměřuje se na ostatní důležité aspekty.

Pokládáme za důležité, že pokyn byl přeložen do češtiny.

Zaměřením a tedy i obsahem tento pokyn koresponduje s Pokynem ISO 76 - Development of service standards — Recommendations for addressing consumer issues. Tento bylo ovšem revidován a vydán v r. 2020, a je tedy přiměřeně aktuálnější.

Strategie pro standardizaci služeb

V roce 2017 vydal CEN Strategic Plan on services standardization to implement the ambitions 2020. V Executive summary tohoto dokumentu CEN uvádí: „Strategický poradní výbor CEN pro služby (CEN/SAGS)“ vypracoval „Strategický plán pro standardizaci služeb“ na podporu ambicí CEN-CENELEC 2020 a jako uznání nevyužitého potenciálu pro ekonomický růst trhu služeb v Evropě. Celkovým cílem plánu je poskytnout silný a jasný rámec pro další spolupráci se zúčastněnými stranami v oblasti služeb s cílem lépe porozumět jejich potřebám.

Služby dnes tvoří 70 % ekonomického růstu. Důkazy ukazují, že podíl na trhu a zaměstnanost vytvořená službami se budou i nadále zvyšovat, protože vznik kolaborativní ekonomiky a nové obchodní modely poskytují příležitost k dalšímu růstu pro podniky poskytující služby v EU.

Trh se službami je však stále roztržštěný a evropské společnosti a poskytovatelé služeb, zejména malé a střední podniky (MSP), které jsou páteří evropského hospodářství, nemohou plně využít jeho potenciálu.

Evropské normy hrají roli v integraci a výkonnosti trhu služeb. Používání norem může ve skutečnosti přispět k podpoře přeshraničního obchodu; vytvářet nová kvalitní pracovní místa; zvýšit kvalitu a výkon bezpečnosti; a podporovat ochranu spotřebitelů, pracovníků a životního prostředí. Normy mohou také podpořit procesy zadávání veřejných a soukromých zakázek.

Služby jsou relativně novou oblastí normalizace, které dominuje značný počet malých a středních podniků. Zúčastněné strany v oblasti služeb si nejsou vždy vědomy výhod, které by normy mohly přinést jak podnikům, tak spotřebitelům. Cílem tohoto strategického plánu je zvýšit povědomí o standardizaci služeb.

Mezi nové trendy, které ovlivňují způsob poskytování a spotřeby služeb, patří digitalizace, nové obchodní modely („servitizace“), globalizace a změna ve vzorcích kupujících. I když tyto změny přináší nové příležitosti a konkurenční výzvy pro poskytovatele i kupující služeb, přináší také nová rizika z hlediska bezpečnosti dat a soukromí. Evropské normy mohou učinit služby bezpečnějšími, přístupnějšími a inkluzivnějšími pro zranitelné spotřebitele a také mohou pomoci organizacím řídit komplexní servisní vztahy, globální dodavatelské řetězce a dohody o úrovni služeb.

CEN má ve svém portfoliu 100 publikovaných norem pro služby, které dnes představují pouze 1 % dosud publikovaných norem. Standardy služeb zahrnují prvky popisu služeb, hodnocení služeb, poskytovatele služeb, mimo jiné, včetně standardů pro řízení systémů, procesů, bezpečnosti, provozních požadavků, instalace a údržby, společenské odpovědnosti a pro produkty a technologie podporující poskytování služeb.

Při vypracovávání tohoto strategického plánu byla identifikována řada problémů v oblasti standardizace evropských služeb. Týkají se rozmanitosti trhu služeb a obtížnosti dosažení jednotného chápání standardizace služeb. Omezení, jako je heterogenita sektoru služeb, kulturní překážky a omezené zdroje – spojené s různými zúčastněnými stranami (zejména malými a středními podniky a mikropodniky), poněkud ztěžují dosažení vyváženého konsenzu zájmů.

Za tímto účelem mohou sdružení sektorů služeb hrát důležitou roli zprostředkovatele, aby pomohla svým členům zastupovat jejich zájmy při normalizaci. Normy, které jsou ze své podstaty dobrovolné, jsou někdy zaměňovány s převládajícími předpisy a stále jsou vnímány jako překážky potlačující inovace. Je proto důležité vysvětlit výhody standardizace pro usnadnění přístupu na trh, přeshraniční poskytování a základní úroveň kvality a bezpečnosti služeb.

CEN Guide 15 ‚Pokyn pro vývoj norem služeb‘ se ukázal být užitečným nástrojem pro vedení zúčastněných stran v oblasti služeb, jak připravit normu pro služby. Nabízí metodiku pro usnadnění identifikace potenciálního obsahu, který má být zahrnut do standardů služeb.

Stručně řečeno, tento strategický plán je určen zainteresovaným subjektům v sektoru služeb, společenským subjektům a národním normalizačním orgánům (NSB) členům CEN. Jeho cíle jsou:

- zvýšit povědomí o standardizaci služeb;
- podporovat zapojení zúčastněných stran v různých odvětvích služeb;
- definovat kritéria, která by mohla pomoci určit prioritní odvětví s vyšším potenciálem těžit z normalizace;



- určit, na jaké úrovni (vnitrostátní, evropské nebo mezinárodní) může evropský systém normalizace lépe reagovat na potřeby různých odvětví služeb.

K dosažení těchto cílů vypracoval CEN podrobný „Akční plán“, který má být proveden v letech 2017–2018 a dále.

Konečně, tento strategický plán je součástí akcí dohodnutých v rámci „společné iniciativy pro standardizaci“ (JIS), jmenovitě akce 12, která se týká podpory většího rozvoje a používání evropských norem služeb s cílem pomoci integrovat evropské trhy služeb. Strategie rovněž vychází z pracovního dokumentu útvarů Komise o „normalizaci evropských služeb“, který byl zveřejněn 1. června 2016 jako součást normalizačního balíčku Komise.

PŘÍLOHA 3.2 – Vývoj v sektorech služeb, příklady

„V Evropě představují služby 70 % hospodářských činností a podobný podíl celkové zaměstnanosti. Počet evropských norem pro služby v posledních letech sice vzrostl, ale i tak je nízký ve srovnání s celkovým počtem evropských norem (tvoří okolo 2 % celkového počtu norem) a důležitostí sektoru služeb v Evropě.“ – píše se v pracovním programu evropských normalizačních organizací CEN a CENELEC pro rok 2019 (Magazín ČAS, 1/2020). S vědomím výše uvedeného evropské i mezinárodní normalizační organizace věnují normalizaci v oblasti služeb značnou pozornost, např. organizace ISO a CEN vypracovaly i strategii pro tvorbu norem pro služby.

Ačkoliv počet norem pro služby je malý, pokrývají různorodé oblasti, např. služby dopravní, stěhovací, ale i oblast estetické medicíny. Nejnázorněji je možné ukázat rozmanitost norem pro služby pomocí jejich třídění podle kódu mezinárodní klasifikace norem (ICS), na jehož základě se normy pro služby zařazují do šesti skupin:

- Služby obecně
- Průmyslové služby
- Služby pro podniky
- Služby pro spotřebitele
- Ostatní služby
- Poštovní služby

Služby obecně

Příkladem norem, které náleží do této skupiny je P CEN/TS 16880:2016 Excellence služeb – Vytváření vynikajících zkušeností zákazníků prostřednictvím excellence služeb. Tato norma uvádí sedm principů excellence služeb a podrobně popisuje jednotlivé prvky modelu excellence služby. Normu mohou používat jakékoliv organizace poskytující služby – komerční, státní i neziskové.

Dalším příkladem je soubor EN 17371 Poskytování služeb; vydána byla ve třech částech:

- Část 1: Nákup služby – Návod k posuzování způsobilosti poskytovatelů služby a hodnocení nabídek služby;
- Část 2: Smlouvy o poskytování služeb – Návod pro návrh, obsah a strukturu smluv;
- Část 3: Management hodnocení výkonnosti – Návod k mechanismu hodnocení výkonnosti v rámci smluv o poskytování služeb.

Všechny tři části byly zatím vydány jako ČSN vyhlášením.

Průmyslové služby

Do této skupiny jsou zařazeny normy týkající se údržby a nově zde přibývají normy pro facility management. Jako příklad uvádíme ČSN EN ISO 41012 Facility management – Návod pro vývoj smluv v souvislosti se strategickým zásobováním a ČSN EN 15628 Údržba – Kvalifikace pracovníků údržby.

Služby pro podniky

Tématem několika norem z této skupiny je bezpečnost; z nich nesmíme zapomenout na původní českou normu ČSN 16 1702 Poskytovatelé bezpečnostních služeb – Fyzická ostraha – Požadavky. Dále je sem zařazená i hojně využívaná ČSN EN ISO 17100 Překladatelské služby – Požadavky na překladatelské služby a ČSN ISO 13611 Tlumočnické služby – Směrnice pro komunitní tlumočení.

Služby pro spotřebitele

Zde je možné najít především početnou skupinu norem zaměřených na cestovní ruch, včetně rekreačního potápění (viz samostatná kapitola studie), dále normy pro stěhovací služby, služby profesionálních solárií, služby poskytované odborníky pro naslouchadla a další.

Soubor ČSN EN ISO 18295 Zákaznická kontaktní centra byl vydán ve dvou částech v roce 2018, do ČSN je zaveden vyhlášením.

ČSN EN ISO 18295-2
ISO 18295-2:2017(E)

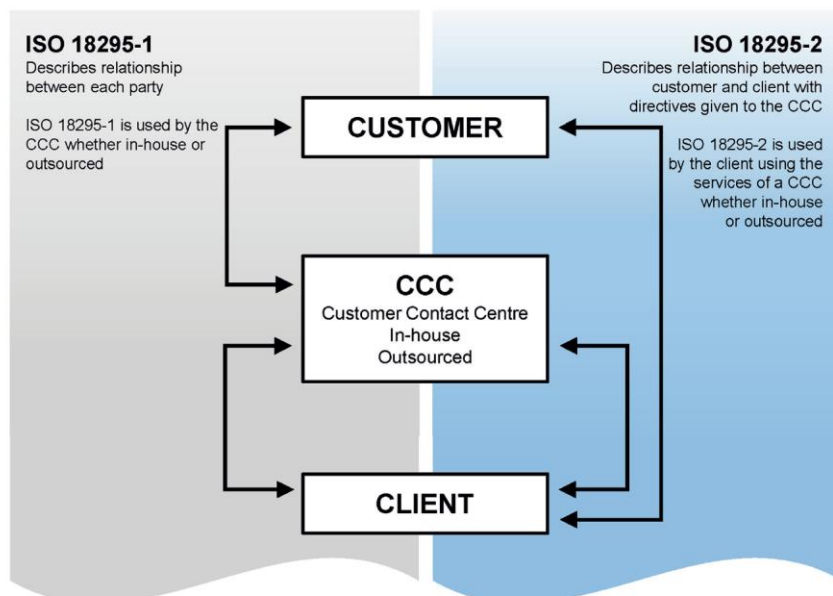


Figure 1 — Relationship between ISO 18295-1 and ISO 18295-2

1 Scope

This document specifies service requirements for customer contact centres (CCC). It specifies a framework for any CCC that aims to assist in providing clients and customers with services that continuously and proactively meet or exceed their needs.

This document is applicable to both in-house (captive) and outsourced (third party operator) CCCs of all sizes, across all sectors and all interaction channels, including inbound and outbound. It specifies performance metrics (KPIs) as and where required.

1 Scope

This document specifies requirements for organizations using the services of customer contact centres (CCC). It aims to ensure that customer expectations are consistently met through the provision and management of appropriate arrangements with CCCs meeting the requirements of ISO 18295-1.

This document is applicable to clients using CCCs of all sizes, across all sectors including in-house (captive) centres and outsourced (third party operator) centres, across multiple contact channels, including voice and non-voice media.

Příklady dalších norem. Jedná se o nedávno revidovanou dlouho očekávanou normu na pohřební služby a dále byla přijata nová norma pro bezpečnou a hygienickou praxi pro tetování. Obě byly vydány v českém překladu, což podtrhuje jejich význam pro konečného spotřebitele. Posledním příkladem, které v tomto článku, věnovaném normám pro spotřebitele zmíníme jsou služby osobní dopravy.

Norma pro pohřební služby (ČSN EN 15017) stanovuje požadavky na poskytování služeb v pohřebnictví s ohledem na vzdělávání, přepravu, zařízení, poradenské služby a péči o zemřelé, týkající se jak pohřebních, tak kremačních služeb. Tento dokument je určen pro všechny profesionály v oblasti pohřebnictví, pro

pohřební služby a služby související s pohřbem na hřbitovech a v krematoriích, jakož i pro každou jinou osobu (osoby) poskytující služby v pohřebnictví jakéhokoli druhu. Tento dokument se nevztahuje na technické požadavky týkající se výrobků. Tímto dokumentem nejsou řešeny požadavky na ochranu zdraví a bezpečnost při práci.

Norma pro tetování (ČSN EN 17169) uvádí požadavky a doporučení pro hygienickou a bezpečnou praxi tetování, aby se zabránilo infikování jak klienta, tak i tatéra. Zásadní je používáním vhodných hygienických postupů minimalizovat rizika infekce způsobené tetováním klientům, tatérům a dalším osobám pracujícím v provozovnách, kde se tetování provádí. Je třeba, aby každý, kdo provádí tetování, byl z hlediska procesu tetování odpovědný za vlastní bezpečnost, bezpečnost svých klientů a všech ostatních osob.

Ostatní služby

Ve skupině ostatních služeb je důležitý především soubor ČSN ISO/IEC 20000 Informační technologie – Management služeb. V minulých letech postupně vyšlo a do soustavy ČSN byly zavedeny čtyři části souboru (první část překladem, ostatní převzetím originálu).

Běžný spotřebitel normy týmu managementu a řízení nedoceňuje, ale pro konečného uživatele služby mají takové předpisy značný význam. Normy tohoto souboru stanovují požadavky na organizaci související s vytvořením, zavedením, udržováním a průběžným zlepšováním systému managementu služeb. Stanovené požadavky zahrnují plánování, návrh, přechod, dodávku a zlepšování služeb tak, aby splňovaly požadavky na službu a dodávaly hodnotu. Kromě organizací poskytujících IT služby je užitečná i pro zákazníky vyhledávající a vyžadující kvalitní IT služby. Atd.

Ve skupině Ostatních služeb nalezneme i normu ČSN ISO 18841 Tlumočnické služby – Obecné požadavky a doporučení; norma specifikuje základní požadavky na poskytování tlumočnických služeb. Uvádí doporučení správné praxe, požadavky a doporučení pro poskytování mluvené a vizuálně motorické komunikace napříč jazyky a společenskými kontexty a ve všech tlumočnických specializacích. Lze ji používat spolu s jinými normami pro tlumočnické specializace. Jako ČSN byla vydána překladem.

A ze zcela jiného soudku – zdravotní péče: ČSN EN 17398 Zapojení pacientů do zdravotní péče – Minimální požadavky na péči zaměřenou na člověka; norma specifikuje minimální požadavky na zapojení pacientů do zdravotních služeb s cílem vytvořit příznivé strukturální podmínky pro péči zaměřenou na člověka. Ustanovení normy jsou použitelná před poskytnutím péče, během jejího poskytování a po ní. Norma je také použitelná na strategické úrovni pro zajištění a zlepšování kvality poskytovaných služeb, pro účely vzdělávání a dohledu, a jako vodítko pro výzkumné a vývojové projekty v oblasti intervence a implementace péče zaměřené na člověka.

A konečně, v této skupině se také „ocitly“ např. normy pro služby estetické medicíny, či pro mnohé určité zajímavá ČSN ISO 18587 Překladatelské služby – Redigování výstupů strojového překladu – Požadavky.

Poštovní služby

Pro poštovní služby v současnosti existuje více než 30 platných evropských normalizačních dokumentů, a to norem, technických specifikací (CEN/TS) i technických zpráv (CEN/TR).

Konečného spotřebitele – uživatele poštovních služeb by mohlo zajímat, že „máme“ zásady pro vyřizování stížností poštovních služeb (ČSN EN 14012).

Poštovní služby – Kvalita služby – Zásady vyřizování stížností. Jako ČSN byla vydána (2020) překladem.

Tento dokument poskytuje pokyny nad rámec požadavků uvedených v ISO 10002 a EN ISO 9001 za účelem zvážení efektivnosti a účinnosti procesu vyřizování stížností, a tedy potenciálu pro zlepšování výkonnosti organizace. V porovnání s EN ISO 9001 jsou cíle spokojenosti zákazníků a kvality produktů rozšířeny tak, aby zahrnovaly spokojenost zúčastněných stran a výkonnost organizace.

V tomto třetím vydání EN 14012 se dodržuje obecná struktura ISO 10002. Pro obecná pravidla vyřizování stížností, která nejsou specifická pro poštu, jsou uvedeny odkazy na nejnovější vydání ISO 10002, která může být revidována nezávisle na EN 14012.

Záměrem upravené EN 14012 je poskytnout návod, jak vybudovat systém vyřizování stížností pro operátory poštovních služeb. To vede ke konstruktivním řešením pro poštovní uživatele, kteří si stěžují. Rovněž to poskytuje dostatečné informace o kvalitě služby související se stížnostmi.

Otázky specifické pro poštu, které bude třeba vzít v úvahu, jsou tyto:

- mnozí zaměstnanci poštovních organizací jsou při poskytování svých základních úkolů v častém styku s poštovními uživateli a mohou být schopni se zabývat stížnostmi na místě. Většina tohoto styku se nepokládá za styk v rámci vyřizování stížností, a proto se oficiálně nezaznamenává. (Například poštovní doručovatel provádějící pravidelnou činnost sběru a doručování);
- přeshraniční zásilky mohou vyvolávat přeshraniční stížnosti, kdy může být obtížné určit, který poštovní operátor je odpovědný;
- poštovní operace zahrnující více operátorů přepravujících poštovní zásilku povedou ke stížnostem vzneseným u organizací, přičemž tyto stížnosti mohou nebo nemusí spadat do odpovědnosti té které organizace;
- osoba, která si stěžuje, nemusí být osobou, která zaplatila za službu; například příjemce poštovní zásilky, který si stěžuje na nesprávný postup dodání;
- poštovní podnikání v Evropě je regulováno evropskými a národními regulačními předpisy. Tyto regulační předpisy se zaměřují především na univerzální poštovní službu (která se liší od členského státu k členskému státu);
- klade se nový důraz na elektronickou komerci;
- technická zpráva o měření a vyřizování stížností ohledně poškozených, zpožděných nebo ztracených poštovních zásilek CEN/TR 16915:2015, je začleněna do této normy jako příloha J.

Otázku přepravní doby řeší další evropská norma – ČSN EN 13850 Poštovní služby – Kvalita služby – Měření přepravní doby služeb mezi koncovými body pro jednotlivé prioritní zásilky a zásilky první třídy. Norma stanovuje metody pro měření přepravní doby mezi koncovými body jednotlivých vnitrostátních a přeshraničních prioritních zásilek (SPPM) sbíraných, zpracovávaných a dodávaných operátory poštovních služeb. Norma platí pro měření služeb SPPM poskytovaným zákazníkům z domácností a podniků, kteří podávají zásilky do poštovních schránek, u přepážky na poštách nebo mají sběrná místa ve svých kancelářích. Pro pokrytí toků s menšími objemy zásilek obsahuje tato norma oblasti pružnosti pro přizpůsobenou implementaci. Norma dále obsahuje specifikace pro řízení kvality a auditování systému měření.

Závěr, informování veřejnosti

S cílem zabezpečit průběžné informování o normách pro služby je na webu ČAS (dříve na webu ÚNMZ) již několik let k dispozici příspěvek Technické normy pro služby (Užívání norem / O vybraných normách / Technické normy pro služby), který se pravidelně aktualizuje a obsahuje tyto informace:

- Tabulka se seznamem platných norem pro služby podle ICS
- Informace o způsobu převzetí
- Návod, jak vyhledat normy z oblasti služeb
- Odkazy na webové stránky CEN a ISO

PŘÍLOHA 4 – Standardizace v oblasti služeb cestovního ruchu

Problematice kvality a klasifikace ubytovacích zařízení se specificky věnuje P. Houška, zejména jeho podklady jsou využity pro popis tohoto segmentu služeb. Pro podrobný popis ostatních typů služeb odkazujeme na články pracovníků ČAS (A. Mezuliáníková, A. Mastná, A. Peková), případně další prameny (viz Zdroje, odkazy).

V současné době je do cestovního ruchu zapojen téměř každý, ať už jako turista, poskytovatel služeb, nebo obyvatel turisticky atraktivní oblasti, a to doslova téměř na celé planetě. Není tedy divu, že pro služby cestovního ruchu již byla vydána celá řada technických norem a další se připravují.

Mezinárodní úroveň

V rámci ISO (ISO/TC 228 Služby cestovního ruchu), která působí v oblasti normalizace terminologie a specifikace služeb nabízených poskytovateli služeb cestovního ruchu, včetně souvisejících činností, turistických destinací a požadavků na zařízení a vybavení, které používají, s cílem poskytnout kupujícím, poskytovatelům a spotřebitelům cestovního ruchu měřítko pro informovaná rozhodnutí. Funguje pod ní 9 aktivních pracovních skupin (WG).

- Služby v oblasti rekreačního potápění (Diving services)
- Zdravotní cestovní ruch (Health tourism services)
- Dobrodružný cestovní ruch (Adventure tourism)
- Přístavy pro jachty (Yacht harbors)
- Služby pronájmu charterových lodí (Bare boat charter services)
- Udržitelný cestovní ruch (Sustainable tourism)
- Přístupný cestovní ruch (Accessible tourism)
- Ubytování (Accommodation)
- Restaurace (Restaurants)

Tento výčet napovídá o šíři problematiky.

Norma ČSN ISO 21902 (viz následující) specifikuje různé zainteresované strany ve vztahu ke službám cestovního ruchu. I tento výčet naznačuje širokost problematiky:

- b) Separate clauses for different types of stakeholders:
 - policies and strategies for the public sector;
 - transport;
 - urban and rural tourist spaces;
 - leisure activities;
 - MICE (meetings, incentives, conventions and exhibitions);
 - accommodation;
 - food and beverage services;
 - tour operators and travel agencies.

Evropská úroveň

Evropská technická komise (CEN/TC 329) vznikla o 10 let dříve než mezinárodní ISO/TC 228 a mimo jiné nejprve sjednotila terminologii v oblasti služeb cestovního ruchu.

K příkladům jednotlivých norem se dostaneme v dalším, v rámci jednotlivých kategorií služeb cestovního ruchu.

4.1 Ubytovací zařízení

Na globální úrovni, v rámci ISO (TC/228) byla realizována tvorba řady norem.

Některé z nich „Evropu“ nezaujaly, nebyly proto zavedeny jako EN, a ani zavedeny do soustavy ČSN. Jsou to např.:

ISO 21 620 Tourism and related services — Heritage hotels — Equipment and service requirements

ISO 21 621 Tourism and related services — Traditional restaurants — Visual aspects, decoration and services.

ISO 22 483 Tourism and related services — Hotels — Service requirements

A naopak, zásadní význam pro praxi cestovního ruchu mají např. tyto normy:

ISO 21 401 Služby cestovního ruchu a související služby – Systém managementu udržitelnosti pro ubytovací zařízení – Požadavky. Tato norma by měla nahradit obecnou normu pro systémy řízení kvality ČSN EN ISO 9001:2016 - Systémy managementu jakosti – Požadavky, která je historicky aplikována v oblasti ubytovacích služeb v ČR. Norma z roku 2018 specifikuje environmentální, sociální a ekonomické požadavky na zavedení systému managementu udržitelnosti v ubytovacích zařízeních v odvětví cestovního ruchu. Dokument již byl zaveden do soustavy ČSN překladem, a je tak dostupný nejširšímu spektru ubytovacích zařízení.

Norma ČSN ISO 21902 Cestovní ruch a související služby – Přístupný cestovní ruch pro všechny - Požadavky a doporučení se týká mj. přístupnosti a vybavení pokojů pro osoby se zdravotním postižením. Překlad je v realizaci.

Tourism and related services — Accessible tourism for all — Requirements and recommendations

1 Scope

This document establishes requirements and provides guidelines for “accessible tourism for all” with the aim of ensuring equal access and enjoyment of tourism by the widest range of people of all ages and abilities.

This document provides information on the key aspects of policy making, strategy, infrastructure, products and services and is addressed to all stakeholders involved in the tourism supply chain, whether from the public or private sector. It applies at local, regional, national and international levels.

NOTE Stakeholders include, but are not limited to, public administrations, accommodation services, catering and restaurant services, transport, tour operators and travel agencies, MICE and leisure activities, as well as service providers from other economic sectors related to tourism, travel and destination management, including their contractors and suppliers.

Ve vztahu k situaci s virovou pandemií covidu-19 související flexibilně přijaté normativní dokumenty:

TNI CWA 5643-1 Cestovní ruch a související služby – Požadavky a směrnice pro omezení šíření covidu-19 v odvětví cestovního ruchu;

TNI CWA 5643-2 Cestovní ruch a související služby – Požadavky a směrnice pro omezení šíření covidu-19 v odvětví cestovního ruchu – Evropská vizuální identita.

Z označení je zřejmé, že byly v ČR přijaty a zavedeny jako technické normalizační informace, a to překladem.

V EU, v rámci Evropského výboru pro normalizaci (CEN) je zřízen technický výbor (TC) pro oblast „služeb cestovního ruchu“.

Hlavním zájmem v nedávné době byla revize EN ISO 18 513 již zavedená do soustavy ČSN jako ČSN EN ISO 18 513 Služby cestovního ruchu – Hotely a ostatní typy turistického ubytování – Slovník. Uvedené znění je revizí předchozího znění z roku 2004. Vymezuje termíny používané v odvětví cestovního ruchu s ohledem na různé kategorie turistického ubytování a další související služby.

Uvedená norma, kromě aktuálního vymezení základních typů ubytování v cestovním ruchu, sehrává i významnou roli v rámci vymezení těchto kategorií při vytváření prováděcích vyhlášek k novému stavebnímu zákonu u staveb ubytovacích zařízení. V neposlední řadě je aktuálním zdrojem pro výuku odborných předmětů v oblasti ubytovacích služeb a pro výuku odborné terminologie v rámci anglického jazyka.

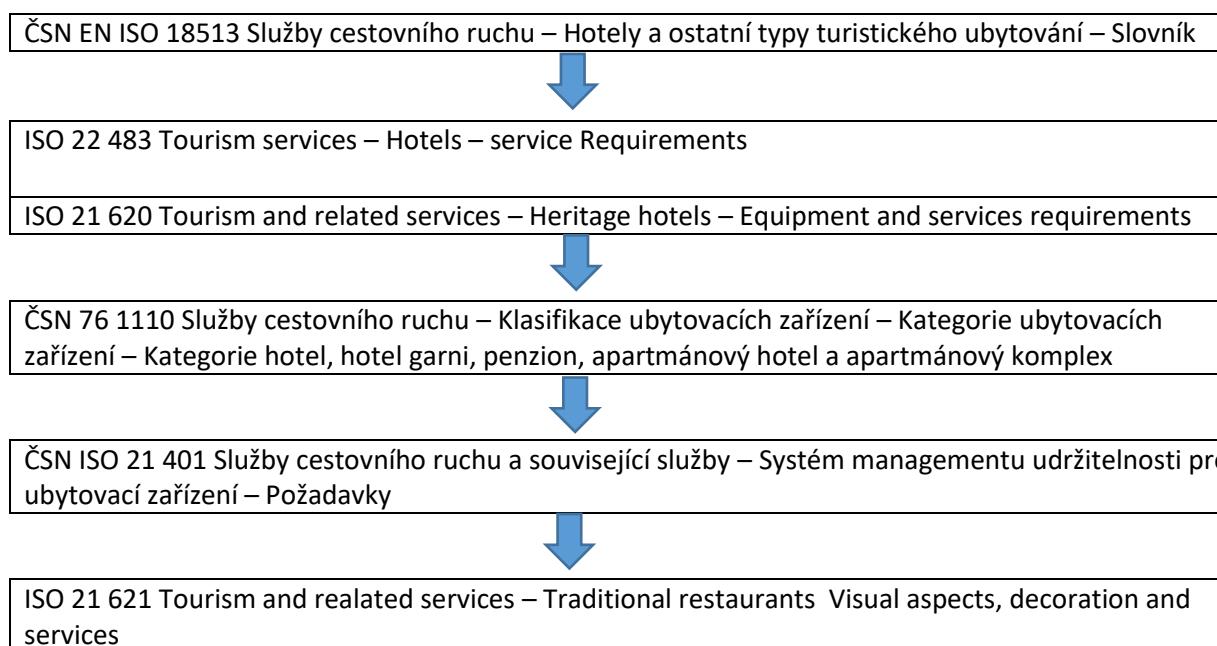
ČR – Situace a předpokládaný vývoj v oblasti stavebního práva s dopadem na stavby ubytovacích zařízení

Revize původní české technické normy ČSN 76 1110 Služby cestovního ruchu – Klasifikace ubytovacích zařízení – Kategorie hotel, hotel garni, penzion, apartmánový hotel a apartmánový komplex (2021) zavedla oproti předchozí normě (2016) změny v požadavcích na klasifikaci ubytovacích zařízení kategorie hotel, hotel garni a penzion, byly vypuštěny kategorie hotel a motel, a přidány kategorie apartmánový hotel a apartmánový komplex.

Význam technických norem v oblasti ubytovacích zařízení je v současné době podtržen předpokládaným vývojem v oblasti stavebního práva, který se dotkne současného znění prováděcích předpisů ke stavebnímu zákonu – vyhlášek č. 501/2006 Sb., o obecných požadavcích na využívání území a vyhlášky č. 286/2009 Sb., o obecných technických požadavcích na stavby, kdy s největší pravděpodobností budou vypuštěny konkrétní požadavky na stavby ubytovacích zařízení.

Podle Houšky se prováděcí vyhlášky budou odvolávat pouze na znění norem ČSN 76 1110 Služby cestovního ruchu – Klasifikace ubytovacích zařízení – Kategorie ubytovacích zařízení – Kategorie hotel, hotel garni, penzion, apartmánový hotel a apartmánový komplex a ČSN EN ISO 18 513 Služby cestovního ruchu – Hotely a ostatní typy turistického ubytování – Slovník, které tak budou právním předpisem učiněny závaznými pro potřeby stavebního řízení.

Tabulka č. 1 Vzájemné vazby norem souvisejících s ubytovacími a stravovacími službami (Houška)



4.2. Cestovní kanceláře a agentury

Do soustavy ČSN byly překladem převzaty dvě evropské normy týkající se služeb poskytovaných cestovními kancelářemi a agenturami:

Norma ČSN EN 13809 Služby cestovního ruchu – Cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři) – Terminologie vymezuje termíny používané k popisu zařízení a služeb nabízených poskytovateli služeb v oblasti cestovního ruchu. V ČR ji máme k dispozici v překladu, jinak by to ani nemělo význam.

Do této skupiny jsme zařadili i normy týkající se informačních kanceláří pro turisty či průvodců.

Cílem normy ČSN EN 14785 Turistické informační kanceláře – Informační a recepční služby pro turisty – Požadavky je stanovit minimální kvalitativní požadavky na služby poskytované turistickými informačními kancelářemi jakéhokoliv druhu a velikosti, které jsou provozovány veřejnými nebo soukromými subjekty, tak aby byla uspokojena očekávání návštěvníků.

Problematiky služeb průvodců se týká norma ČSN EN 15565 Služby cestovního ruchu – Požadavky na odbornou přípravu a kvalifikační programy pro průvodce cestovního ruchu. Tato norma byla v roce 2008 schválena k přímému používání oznámením ve Věstníku ÚNMZ. Stanovuje minimální požadavky na zajištění odborné přípravy a vzdělávacích programů pro průvodce cestovního ruchu.

4.3. Specifické formy cestovního ruchu

Již po řadu let letích si drží oblibu (a možná stále větší) **dobrodružný cestovní ruch**. Tato forma cestovního ruchu přináší účastníkům nové zkušenosti a zážitky, a také určitý prvek rizika a nepředvídatelnosti.

ISO vydala tři normy, které se věnují různým aspektům dobrodružného cestovního ruchu. Všechny tři dokumenty byly převzaty do soustavy ČSN překladem. Jedná se konkrétně o:

ČSN ISO 21101 Dobrodružný cestovní ruch – Systémy managementu bezpečnosti – Požadavky, která stanovuje požadavky systému managementu bezpečnosti pro poskytovatele služeb dobrodružného cestovního ruchu.

ČSN ISO 21102 Dobrodružný cestovní ruch – Průvodci – Kompetence pracovníků, jejímž cílem je stanovit požadavky a doporučení týkající se kompetencí průvodců aktivit dobrodružného cestovního ruchu. Norma se zaměřuje na kompetence, které jsou společné pro všechny aktivity dobrodružného cestovního ruchu a které mohou ovlivnit kvalitu a bezpečnost poskytovaných služeb.

ČSN ISO 21103 Dobrodružný cestovní ruch – Informace pro účastníky definuje minimální požadavky na informace poskytované účastníkům před zahájením, v průběhu a po ukončení aktivity dobrodružného cestovního ruchu.

Ve fázi posledního projednávání je norma ISO/FDIS 3021 Adventure tourism – Hiking and trekking activities – Requirements and recommendations.

A konečně - byla schválena nová pracovní položka ISO/AWI 11956 Adventure tourism – Cyclotourism – Requirements and recommendations

Minulé aktivity

Informace Kabinetu 2017-18

Dobrodružný cestovní ruch je v současnosti již celosvětovým průmyslem, jehož význam neustále roste. Kvalita služeb v cestovním ruchu je ale spotřebiteli vnímána velmi citlivě. Případné reklamace jsou často komplikovány nedostatkem konkrétních normovaných ukazatelů kvality, což je ovšem běžným problémem služeb obecně.

Do soustavy českých norem (CSN) byl na počátku roku zaveden balíček norem ISO pro dobrodružný cestovní ruch Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví (ÚNMZ) podpořil v rámci naplňování Strategické vize pro evropské normy – Programu rozvoje technické normalizace pro rok 2017 úkol na zviditelnění technických norem pro dobrodružné turistické cesty. Úkol realizoval Kabinet pro standardizaci (KaStan) ve spolupráci se Sdružením českých spotřebitelů (SČS).

KaStan s tématem standardizace bezpečnosti a kvality služeb dobrodružného cestovního ruchu oslovil poskytovatele služeb v tomto sektoru prostřednictvím jejich asociace (AČCKA). E-leták, kterým sektor služeb a především poskytovatele dobrodružných cest oslovujeme, je k dispozici Zde (jen v češtině). Velmi stručně v něm informujeme o existenci a přijetí balíčku mezinárodních norem ISO, který ÚNMZ zavedl do soustavy ČSN, a kde také uvádíme, jaký je přínos pro používání těchto norem pro poskytovatele služeb a pro spotřebitele.

KaStan připravil také speciální publikaci pro spotřebitele - Zde (v češtině), ve které se snažíme spotřebitelům vysvětlit, jak důležité pro kvalitu služeb obecně i v tomto sektoru technické normy jsou. Normy specifikují minimální požadavky na systémy managementu bezpečnosti a rizik a jsou tedy zásadní pro bezpečnost účastníka cesty. Stanovují podmínky pro kvalifikaci a funkci vůdce, či informační povinnosti poskytovatele služeb vůči spotřebiteli.

V rámci tohoto mini projektu pak KaStan uspořádal kulatý stůl, kterého se zúčastnili zástupci sektoru turistických služeb, normalizátoři i spotřebitelé. Je potěšující, že někteří zástupci sektoru turistických služeb skutečnost, že mají k dispozici a k dobrovolnému použití standardizovaný rámec pro zajištění bezpečných a kvalitních služeb, vítají a že hodlají svoji praxi s tímto rámcem porovnat a spotřebitele na jeho naplňování i v ČR více systematictěji upozorňovat.

KaStan a SČS vnímají řešení tohoto úkolu jako drobný kámenek do mozaiky k naplňování koncepce zapojení českých spotřebitelů do standardizace 2017-21.

K tématu byla tehdy vdána i tisková zpráva (2017-11-06).

Informace pro cestovní kanceláře o normách k dobrodružným cestám (2017)

**VÁŽENÁ PANÍ,
VÁŽENÝ PANE,
VÁŽENÍ!**

**Cestovní kanceláře v ČR působící v oblasti aktivit
dobrodružného cestovního ruchu
Asociace cestovních kanceláří ČR – ACK
Asociace českých cestovních kanceláří a agentur –
AČCKA**

Víte, že...

... spotřebitelé mají neřídka problémy s kvalitou služeb, které souvisejí s turistickým ruchem, nevyjímaje služby cestovních kanceláří a agentur	?
--	---

... technické normy jsou zásadní pro funkci trhu z hlediska kvality i bezpečnosti výrobků a služeb, které spotřebitel vybírá a užívá	?
--	---

To se v zásadě dá vysvětlit poměrně snadno a každý to obvykle akceptuje. Technická norma je přijímána na základě konsenzu zainteresovaných stran a jsou v ní stanoveny požadavky na kvalitu a bezpečnost výrobku či služby; a když je výrobek či služba v souladu s těmito požadavky, budou pravděpodobně obě strany – výrobce či poskytovatel služby i spotřebitel – spokojené. Přesto zkušenosti ukazují, že prosazování používání technických norem neprobíhá bez zádrhel...

... prioritou Sdružení českých spotřebitelů (SČS) a specificky Kabinetu pro standardizaci (KaStan) je podporovat tvorbu i používání technických norem ve prospěch trhu obecně a spotřebitele zvláště	?
--	---

Snahou SČS a KaStan je výrobcům a poskytovatelům služeb prezentovat používání technických norem tak, aby je vnímali nikoliv jako zátěž, ale jako prostředek nezbytný ke správnému podnikání, který jim přinese

výhody. S tím souvisí i posilování informovanosti o existenci technických norem v tom kterém oboru podnikání. Aplikace norem nemusí nezbytně znamenat více práce a povinností – umožní zejména zavedení systému do provádění procesů a aktivit, které již poskytovatel služby dělá; např. aplikaci metodiky procesu, aby z hlediska kvality a bezpečnosti nezůstalo v procesech nic opomenuto.

... z důvodu potřeb zaplnění vakuu regulativních opatření pro bezpečnost a kvalitu aktivit dobrodružného cestovního ruchu byl v rámci ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) vypracován balíček tří mezinárodních normalizačních dokumentů, s cílem poskytnout základ k tomu, aby poskytovatelé služeb mohli plánovat, projednávat a poskytovat aktivity dobrodružného cestovního ruchu co nejbezpečněji a také co nejkvalitněji	?
--	---

... a že se letos tyto tři dokumenty v překladu staly součástí soustavy českých technických norem ČSN	?
---	---

Jedná se o samostatné celky, protože se týkají různých aspektů dobrodružného cestovního ruchu:

- norma ČSN ISO 21101 specifikuje, jak mají organizace v dobrodružném cestovním ruchu řídit svou činnost z hlediska bezpečnosti;
- technická normalizační informace TNI ISO/TR 21102 poskytuje informace o minimálních kompetencích vůdců (průvodců) zajišťujících aktivity v dobrodružném cestovním ruchu;
- norma ČSN ISO 21103 stanovuje minimální množství informací, které musí být účastníkům a potenciálním účastníkům sděleny před zahájením, v průběhu a po skončení aktivity, aby byla zajištěna jejich bezpečnost.

ISO také vydala příručku pro malé a střední podniky ISO 21102 Adventure Tourism – Safety management systems – A practical guide for SMEs (<https://www.iso.org/publication/PUB100405.html>).

... v současnosti je v soustavě ČSN zavedena překladem skupina již celkem pěti mezinárodních a evropských norem, které by měly být pro předmět Vašeho podnikání zásadní	?
---	---

Seznam těchto norem a jejich stručné anotace či komentáře k nim připojujeme v příloze tohoto textu.

... e-letákem, kterým Vás oslovujeme, chceme podnítit Váš zájem, jakožto klíčových subjektů v oblasti cestovního ruchu a aktivit dobrodružného cestovního ruchu zvláště, o tyto mezinárodní normy a o jejich široké využívání	?
---	---

... SČS a KaStan vydávají i publikaci zaměřenou na spotřebitele, kde je o těchto normách informujeme s tím, že by měli služby ve shodě s normami vyžadovat	?
--	---

... SČS a KaStan budou na podzim organizovat na téma technických norem účelných pro Váš obor podnikání schůzku subjektů působících v oblasti aktivit dobrodružného cestovního ruchu a že Vás na této schůzce nesmírně rádi přivítáme	?
--	---

Pokud máte zájem o účast či i aktivní vystoupení, dejte nám, prosím, vědět na normy@regio.cz.

... za SČS a KaStan se s Vámi ve věci problematiky aktivit dobrodružného cestovního ruchu rádi kdykoliv sejdeme i bilaterálně	?
---	---

... ÚNMZ poskytuje internetový přístup k českým technickým normám a jiným normalizačním dokumentům prostřednictvím portálu ČSN online	?
---	---

Přístup k portálu ČSN online je zpoplatněn. Podrobné informace a vstup do ČSN online naleznete zde: <http://www.unmz.cz/test/csn-online>. Základní informace o ČSN a TNI jsou dostupné zdarma na <http://seznamcsn.unmz.cz/>.



Tento e-leták byl připraven v rámci řešení úkolu ÚNMZ zařazeného do Strategické vize pro evropské normy / Programu rozvoje technické normalizace na rok 2017. Realizátorem řešení úkolu je Kabinet pro standardizaci, o. p. s.



(konec)

Služby rekreačního potápění

Rovněž byla vydána řada norem EN ISO týkající se služeb rekreačního potápění. Nejnovější z této řady norem jsou:

EN ISO 21416 Služby rekreačního potápění – Požadavky a návod týkající se environmentálně udržitelných postupů při rekreačním potápění

EN ISO 21417 Služby rekreačního potápění – Požadavky na výcvik o environmentálním povědomí rekreačních potápěčů

Základní informace o jednotlivých normách lze dohledat na webových stránkách CEN www.cen.eu v sekci „Technical Bodies“ po zadání CEN/TC 329

4.4 Přístupnost v cestovním ruchu

Více než miliarda lidí na světě žije s nějakým druhem hendikepu, kvůli němuž pro ně cestování často představuje náročnou záležitost. Mezinárodní norma ISO 21902 má za cíl odstranit zbytečné překážky a zpřístupnit cestování každému. Norma poskytuje požadavky a směrnice, které mají zajistit rovný přístup a požitky z cestování lidem všech věkových kategorií a schopností.

Do soustavy ČSN bude tento dokument zaveden v ČSN ISO 21902 Cestovní ruch a související služby – Přístupný cestovní ruch pro všechny – Požadavky a doporučení, a to nejprve převzetím originálu (z důvodu zajištění jeho rychlé dostupnosti) a následně překladem.

4.5. Další oblasti standardizace

Jazykové studijní pobyty

Na trhu je široká nabídka těchto pobytů s různým zaměřením, ať už pro jednotlivce, či skupiny osob, všech věkových kategorií. Poskytovatelům jazykových studijních pobytů, včetně škol, cestovních kanceláří a agentur, je určena evropská norma EN 14804. Norma byla vypracována s cílem specifikovat úroveň kvality služeb jazykové výuky ve třídách za účasti vyučujícího v zahraničí a souvisejících služeb, včetně ubytování, programu v rámci volného času a cestovních služeb, které mohou jazykové programy doplňovat. Norma je zavedena v ČSN EN 14804 překladem.

Industriální cestovní ruch

Dále bychom chtěli upozornit na již vydané mezinárodní normy týkající se industriálního cestovního ruchu a také chráněných krajinných oblastí. Poskytování služeb ohledně industriálního cestovního ruchu se týká norma ISO 13810:2015, služby pro veřejnost poskytované správci chráněných krajinných oblastí se týká norma ISO 18065:2015.

Na www.iso.org v sekci „News and Events“ najdete několik zajímavých článků a video s tematikou „Cestovní ruch a pracovní místa: lepší budoucnost pro všechny“. Informace o jednotlivých normách je možné najít také v sekci „Taking parts – Who develop standards – Technical committees – ISO/TC 228“.

Lanová centra

Nebudeme zacházet do dalších podrobností ohledně dalších specifických oblastí standardizace. Jen připomeneme, že s turizmem souvisejí úzce další služby a jako příklad zde připomínáme atraktivní „lanová centra“. Zpracovatel studie se tématem v minulosti úzce zabýval, výstupy včetně publikace jsou veřejně přístupné na stránkách Kabinetu zaměřených na dětská hřiště - <https://www.overenehriste.cz/bezpecne-hriste-jak-na-to/normy-pro-specificka-zarizeni/lanova-centra.php>.

Cestovní ruch a covid-19

Celosvětová epidemie způsobená onemocněním covid-19 je bezpochyby největší výzvou, které musel cestovní ruch v nedávné době čelit. Světová organizace cestovního ruchu zaznamenala v roce 2020 pokles mezinárodního cestovního ruchu o 73 %, což mimo jiné přineslo obrovské ztráty na výnosech z exportu cestovního ruchu a ohrožení více než 100 milionů pracovních míst. Na celém světě byly vyvinuty národní, regionální, veřejné a soukromé protokoly, jejichž cílem je omezit šíření onemocnění covid-19.

Mezinárodní organizace pro normalizaci (ISO) se problematikou vztahu k zamezení šíření epidemie zabývala. Cílem přijatého dokumentu bylo stanovení požadavků a doporučení pro organizace cestovního ruchu k předcházení šíření koronaviru SARS-CoV-2. Týkaly se jak ochrany zdraví zaměstnanců organizací, tak zajištění bezpečnějších služeb, které tyto organizace poskytují.

Dokument převzal Evropský normalizační výbor (CEN), který ho rozšířil o další část, stanovující mj. „vizuální identitu“ a směrnice k jejímu používání.

Oba dokumenty jsou převzaty překladem, jako TNI CWA 5643-1 Cestovní ruch a souvisící služby – Požadavky a směrnice pro omezení šíření covidu-19 v turistickém průmyslu a TNI CWA 5643-2 Cestovní ruch a souvisící služby – Požadavky a směrnice pro omezení šíření covidu-19 v turistickém průmyslu – Evropská vizuální identita.